

Recenzie



Obsah

I.	Prehľad recenzií2
П.	 a. Prehľad spravovania recenzií b. Prehľad odpovedania na recenzie Spravovanie recenzií4
Ш.	 a. Filtre b. Zdroje c. Priemerné hodnotenie d. Grafy e. Komponenty recenzií f. Možnosti opatrení pre recenzie g. Spory týkajúce sa recenzií a blokovanie používateľov Prehľad odpovedania na recenzie
IV.	 a. Odpovedanie z platformy b. Statusy odpovedí na recenzie c. Odpoveď na recenziu od mena d. Možnosti automatických odpovedí Spravovanie makier
	a. Ako pridávať makrá
۷.	Osvedčené postupy pri odpovedaní na recenzie16
VI.	Správa súhrnov recenzií21
	 Ako nakonfigurovať súhrny používateľov
VII.	Prehľad widgetov recenzií23
VIII.	Prémiové platené služby24
IX.	Ďalšie zdroje25



Prehľad recenzií



Prilákajte zákazníkov, získajte viac tržieb a zlepšite zážitok svojich zákazníkov jednoduchým sledovaním, správou a odpovedaním na recenzie zákazníkov na celom webe.

Zákazníci poskytujú spätnú väzbu o všetkých lokalitách vašej spoločnosti na stovkách rôznych stránok. Zvýšte svoje povedomie o tom, čo zákazníci hovoria o vašej spoločnosti online a konajte formou včasného odpovedania.

V karte **Recenzie** môžete ľahko zhromaždiť spätnú väzbu z tretích stránok pre recenzie na jednom centralizovanom mieste, monitorovať, čo sa hovorí, a verejne odpovedať, a v konečnom dôsledku zvýšiť svoje obchodné tržby.

Získajte prístup ku spätnej väzbe na jednom mieste

Pochopte, ako vašu značku vnímajú iní vďaka možnosti reagovať na všetky verejné recenzie z jednej platformy Získajte vyššie umiestnenie vo vyhľadávaniach

Vyhrávajte vo vyhľadávania na Google vďaka vyššiemu počtu recenzií Posilnite svoju prítomnosť online

Prilákajte zákazníkov vďaka objemu recenzií a hodnoteniam

Spravovanie recenzií

Karta **Recenzie** vám umožňuje monitorovať, organizovať a preposielať recenzie tretích strán. Zverejňujte a zdieľajte recenzie na vašej vlastnej webovej stránke alebo naprieč svojimi sociálnymi kanálmi. Exportujte recenzie a podeľte sa o ne vo svojej organizácii.

Jednoducho monitorujte sentiment recenzií za určitý čas, sentiment podľa zdrojov a takisto zodpovedané a nezodpovedané recenzie.



Odpovedanie na recenzie

Odpovedanie na recenzie je kľúčom k skvelému zážitku zákazníka a je súčasťou silného Skóre reputácie.

Pozitívne recenzie používajte ako príležitosť na povzbudenie pre zopakovanie služby a spokojnosti.

Využite negatívne recenzie ako príležitosť na nápravu služieb tým, že vyriešite problém, vyzvete recenzenta, aby presunul konverzáciu do režimu offline, čím v konečnom dôsledku znížite odliv zákazníkov.



Vopred schválené odpovede na recenzie (<u>makrá</u>) používajte ako počiatočný bod pre stratégiu zjednodušeného a efektívneho odpovedania na recenzie

efektívneho odpovedania na recenzie.

Poznámka: Potrebujete pomoc so spravovaním odpovedania na recenzie alebo s moderovaním? Pozrite si našu ponuku na <u>spravované odpovedanie na recenzie</u>.



Spravovanie recenzií

Získajte spätnú väzbu z webov tretích strán, monitorujte, čo sa hovorí, a verejne reagujte – a to všetko na jednom centralizovanom mieste.

Filtre

Filtre v hornom riadku ovplyvňujú údaje zobrazené na karte. Sekundárne filtre platia po kliknutí na interaktívne dáta grafu.

STATE	CITY	BUILDING	SOURCE	DATE RANGE	
FL	- All	- All	▼ Faceboo	ok 👻 Last year	-
 Hide Filters 	C Reset Filters				

Recenzie sú predvolene nastavené na možnosť **Všetky** recenzie, ktoré sú zoradené **Od najnovšej**.

Filtrujte recenzie, aby ste videli iba:

- Označené recenzie
- Recenzie, ktoré boli aktualizované
- Neprečítané recenzie
- Recenzie s komentármi* Vynechať iba hodnotenie*

Zoradiť recenzie podľa:

- Najnovšie na začiatok
- Najstaršie na začiatok
- Kladné na začiatok
- Negatívne na začiatok
- Počet slov (vzostupné poradie)
- Počet slov (zostupné poradie)

Poznámka: Na odstránenie iných nastavení filtra zvoľte All (Všetky).



Zdroje

Zobrazené stránky s recenziami tretích strán, ako napríklad Google a Facebook, sa určujú podľa vybraných skupín zdrojov (pozrite si časť **Admin** (Správa) > **General Settings** (Všeobecné nastavenia) **> Company Information** (Informácie o spoločnosti).)

V predvolenom nastavení sú vo filtri vybrané všetky zdroje spojené s vaším účtom. Zdroje spojené s vaším účtom sa môžu líšiť v závislosti od vašej krajiny.

Poznámka: Ak chcete pridať zdroj, ktorý nevidíte vo svojom účte, obráťte sa na náš <u>tím podpory</u>.

Priemerné hodnotenie

Časť **priemerné hodnotenie** obsahuje tri hlavné časti. Po kliknutí na niektorý z odkazov vo filtre časti Priemerné hodnotenie sa vyfiltruje graf a zoznam recenzií.

- Hviezdičkové hodnotenie Priemer všetkých hodnotení v hviezdičkách pre zvolené filtre (celkovo vydelené počtom položiek vo výbere). Hodnotiaca stupnica je od 1 do 5 po jedno desatinné miesto.
- Sentiment Percento pozitívnych (≥ 4), neutrálnych (3) a negatívnych (≤ 2) recenzií
- Odpoveď: Počet a percento odpovedí, na ktoré vaša spoločnosť odpovedala alebo nechala nezodpovedané.

Pozor! Ak sa súčet zodpovedaných/nezodpovedaných recenzií nerovná 100, je to s najväčšou pravdepodobnosťou kvôli tomu, že nie všetky zdroje recenzií zapnuté pre váš účet umožňujú odpovedať na recenzie.

SOURCE		
All 👻		
Filter		
III 🖸		
Google		
Facebook		
DocSpot		
Glassdoor		





Grafy

Časť **Grafy** môže obsahovať až tri grafy. Po kliknutí na niektorý z panelov vo filtroch časti Grafy sa vyfiltruje graf a zoznam recenzií.

Trend sentimentu

Zobraziť trendy sentimentov za stanovené časové obdobie. Medzi prvky patria: Priemerné hodnotenie (graf s modrou čiarou), Recenzie celkom (sivé značky), Pozitívne recenzie celkom (zelené lišty),



Neutrálne recenzie celkom (žlté lišty) a Negatívne recenzie celkom (červené lišty).



Zdroj sentimentu

Zobraziť trendy sentimentu podľa zdroja recenzie (zvolený vo filtri hore) za zvolené časové obdobie. Medzi prvky patria: Recenzie celkom (sivé značky), Pozitívne recenzie celkom (zelené lišty), Neutrálne recenzie celkom (žlté lišty) a Negatívne recenzie celkom (červené lišty).

Zodpovedané recenzie

Zobraziť váš trend odpovedí na recenzie za zvolené časové obdobie. Medzi prvky patria: Recenzie celkom (sivé značky), Nezodpovedané celkom (sivé lišty) a Zodpovedané celkom (modré lišty).





Recenzie

V sekcii **Recenzie** sa zobrazujú všetky recenzie pre vybrané filtre alebo výbery v grafe. Recenzie sa zobrazujú takmer v reálnom čase. Recenzia obsahuje tieto komponenty:

Z čoho recenzia pozostáva?	Ako to vyzerá v platforme?	Čo to znamená?		
Zdroj recenzie	G	Tu zákazník zverejnil svoju recenziu. Pre vás účet sú povolené iba zdroja s URL adresami stránky, ktoré sú nahraté pre každú uvedenú lokalitu		
Názov a prepojenie na stránku zdroja recenzie	BDP - Uptown	Miesto, ktorého sa recenzia týka. V závislosti od zdroja recenzie sa môžu zobraziť ďalšie metadáta.		
Recenzent	Christine Bergman	V závislosti od nastavení stránky s recenziami môžu profily recenzenta obsahovať fotografiu, meno a priezvisko a hypertextové prepojenie na profil stránky recenzenta. (Ak stránka s recenziami nevyžaduje registráciu recenzenta, môže sa zobrazovať ako Anonymný.)		
Status odpovede	Image: RespondedImage: PublishedImage: View Ticket	Zobrazuje, či sa na recenziu odpovedalo. Možnosti statusu zahŕňajú: zodpovedaná, zverejnená a zobraziť lístok. Status odpovede zmeníte odoslaním odpovede alebo ručným zvolením statusu z trojbodky recenzie. Kliknite na odkaz View History (Zobraziť históriu), aby ste si zobrazili záznam o zmene histórie danej recenzie.		
Recenzent vybral hodnotenie hviezdičkami	4.0 /5 Jun 10, 2021	Zobrazuje hodnotenie recenzenta v hviezdičkách, po ktorom nasleduje dátum odoslania recenzie.		
Komentáre recenzenta	The staff was very friendly.	Komentáre recenzenta, ktoré môžu sprevádzať zvolené hodnotenie v hviezdičkách. V závislosti od zdroja recenzie sa môžu zobraziť ďalšie metadáta.		
Kategórie recenzií	Appearance / Cleanliness Customer Service Likely to Recommend Location	Kategórie opisujú komentáre k recenziám a sú automaticky aplikované nástrojom dátovej vedy platformy. Karta Operácie ich používa na získanie ďalších informácií o vašich recenziách.		
Odpovede na recenzie	Respond to this Review	Ak ste na recenziu už odpovedali, bude sa vám zobrazovať. V opačnom prípade sa vám zobrazí okno na zadanie odpovede. Ak sa toto okno nezobrazí, váš účet si vyžaduje poverenia zo zdrojovej stránky s recenziami. Poverenia sa verifikujú za 24 – 48 hodín.		

Možnosti pre všetky recenzie

Ak chcete získať prístup k ďalším možnostiam, kliknite na tri bodky v pravom hornom rohu stránky **Recenzie**. Všetky filtre, ktoré sú aktuálne použité na množinu údajov, sa vo všetkých možnostiach recenzií zachovajú.



Stiahnuť PDF: Exportuje aktuálnu množinu údajov do prehľadu vo formáte PDF. **Titulná strana** prehľadu obsahuje logo účtu, názov prehľadu, vybrané obdobie a vybrané miesta.

Prevziať CSV: Exportuje aktuálnu množinu údajov do formátu CSV.

Prevziať Excel: Exportuje aktuálnu množinu údajov do formátu CSV.

Naplánovať: Umožňuje vytvoriť naplánovaný prehľad na automatické odosielanie e-mailom s aktuálnou množinou údajov ako prílohou vo formáte PDF alebo CSV iným používateľom platformy (jednotlivcom alebo rolám) alebo na e-mailové adresy mimo účtu. Zadajte názov, frekvenciu, formát správy a hlásenie, ktoré sa má pridať do textu e-mailu.

 E-maily obsahujú odkaz na stiahnutie prehľadu, ako aj odkaz na spustenie prehľadu v rámci platformy, aby bolo možné interagovať s údajmi a pridať prispôsobenia (dostupné pre používateľov s prihlasovacími údajmi účtu). Naplánované prehľady môžete upraviť na karte **Prehľady**.

Preposlať: Odošle aktuálnu množinu údajov e-mailom s priloženým súborom PDF alebo CSV iným používateľom platformy (jednotlivcom alebo rolám) alebo na e-mailové adresy mimo účtu. Zadajte predmet a správu, ktorá sa má pridať do textu e-mailu.

 E-maily obsahujú odkaz na stiahnutie prehľadu, ako aj odkaz na spustenie prehľadu v rámci platformy, aby bolo možné interagovať s údajmi a pridať prispôsobenia (dostupné pre používateľov s prihlasovacími údajmi účtu).

Poznámka: Pri operáciách, ktoré vyžadujú čas na spracovanie veľkého množstva údajov, sa môže zobraziť vyskakovacie okno, ktoré vám umožní počkať, kým bude operácia bude pokračovať ako sťahovanie (musíte zostať na rovnakej obrazovke), alebo si nechať poslať oznámenie e-mailom s odkazom na stiahnutie (môžete



Možnosti pre individuálnu recenziu

Ak chcete získať prístup k ďalším možnostiam, kliknite na tri bodky v pravom hornom rohu každého poľa jednotlivej recenzie. Nie všetky možnosti môžu byť dostupné pre váš účet.



Označenie recenzie ako prečítanej/neprečítanej: Použije interný indikátor vo vašom tíme recenzií. Ďalší používatelia vo vašom účte môžu triediť recenzie podľa stavu "Neprečítané". <u>Tento indikátor</u> <u>nie je vidieť na stránke recenzie.</u>

Označenie recenzie/Zrušenie označenia:Vzťahuje sa na interný indikátor pre recenziu, ktorá môže vyžadovať ďalšie vyšetrenie vo vašom tíme. Ďalší používatelia vo vašom účte môžu triediť recenzie podľa stavu "Označené".

Zverejnenie/Zrušenie zverejnenia:, Recenzie, ktoré majú iba hviezdičku (bez komentára), sa vynechajú z príslušných widgetov recenzií. Použitie možnosti zverejnenia aplikuje potlačenie tohto nastavenia. *Táto*

možnosť NEZVEREJNÍ ani NEZRUŠÍ zverejnenie recenzií zo zdrojovej stránky.

Preposielanie recenzií: Poslanie e-mailu so zvolenou recenziou iným používateľom na platforme (individuálnym alebo role) alebo na e-mailové adresy mimo účtu. Zadajte predmet a správu, ktorá sa má pridať do textu e-mailu. E-maily obsahujú všetky metadáta recenzie, vrátane odkazu na pôvodnú stránku s recenziou. Preposielanie je rýchly spôsob, ako uviesť recenziu do pozornosti inej osoby za účelom pochvaly alebo coachovania.

Zdieľanie recenzií: Zdieľanie recenzií vám umožní zverejniť recenziu na stránkach sociálnych sietí (Facebook, Twitter, Instagram a Google Moja firma), ktoré sú prepojené s vaším účtom.

Vytvoriť lístok: Ak si recenzia vyžaduje eskaláciu, vytvorte lístok a pripomienky recenzenta odošlite príslušnému tímu, ktorý sa nimi bude zaoberať.

Poznámka: Na propagovanie pozitívnych recenzií konsolidovaným prístupom na vašej webovej stránke zvážte vytvorenie widgetu pre recenzie.



Spory ohľadne recenzií

Ak viete, že konkrétna recenzia bola vašej spoločnosti udelená omylom (tzn. že je určená pre inú spoločnosť) alebo že obsahuje ohováranie/nevhodný jazyk, v rámci stránky s recenziami môžete požiadať o odstránenie recenzie alebo nahlásiť porušenie. Kliknite na recenziu a prejdete na stránku, kde vyhľadáte možnosti, ktoré sú dostupné pre príspevok. Napríklad v okne Recenzia Google môžete kliknúť na trojbodku a vybrať možnosť nahlásiť recenziu spoločnosti Google.

Upozorňujeme, že o odstránenie recenzie by ste mali žiadať len v prípade, že recenzia porušuje pravidlá danej lokality. Inými slovami, nežiadajte o odstránenie recenzie len preto, že sa vám nepáči.



Blokovanie používateľov

Ak zablokujete používateľa, aby nemohol sledovať vašu stránku na Facebooku, príspevky s recenziami používateľa tam ostanú. Prípadné komentáre, ktoré používateľ vykonal pri iných recenziách alebo príspevkoch, sa však nebudú viac zobrazovať.

Poznámka: Nahlasovanie recenzií alebo blokovanie používateľov je nutné uskutočniť prostredníctvom stránky s recenziami, pretože v rámci platformy to nie je možné.



Prehľad odpovedania na recenzie

Zvýšenie miery odpovedí je niečo, čo môžete urobiť okamžite, aby ste ukázali súčasným a potenciálnym zákazníkom, že vám na nich záleží, získali nové zákazky a zlepšili svoje skóre reputácie.

Karta **Recenzie** vám umožňuje odpovedať na recenzie z viacerých zdrojov recenzií v rámci jednej lokality. Pre použitie sekundárnych filtrov použite filtre v hornom riadku alebo kliknite na **Priemerné hodnotenie** alebo na lišty v grafe.

Odpovedanie z platformy

Poznámka: Pri odpovedaní na recenzie z platformy zabezpečte, aby ste mali zadané poverenia pre stránky na recenzie každej z lokalít. Nie všetky stránky s recenziami povoľujú odpovede (pozri Admin (Správa) > General Settings (Všeobecné nastavenia) > Sources (Zdroje)).

Ako odpovedať na recenziu:

1. Kliknite dovnútra okna Recenzia.

Oblasť recenzie sa rozšíri o možnosti pre Úvod a Podpis. Tieto možnosti obsahujú úvodný a záverečný text s použitím vopred zadefinovaných šablón, ktoré pomáhajú diferencovať vaše odpovede a umožňujú efektívnejšie odpovedať. Krúžte nad názvom makra a zobrazí sa text náhľadu. Dostupné šablóny sú spravované z karty **Makrá** v nastaveniach vášho správcu.





2. Vyberte z možností odpovedí alebo svoju odpoveď zadajte priamo do oblasti pre recenziu. Automaticky vygenerované odpovede možno pred odoslaním upraviť.



3. Kliknite na Respond (Odpovedať)

Recenziu budete mať okamžite k dispozícii na zobrazenie tu na karte **Recenzie**, ale odpoveď sa nezobrazí na tretej stránke s recenziami, pokiaľ nebude označená stavom "Aktívna".

Statusy odpovedí na recenzie

Po odoslaní odpovede na recenziu z platformy sa zobrazí status odpovede. Statusy sa menia automaticky na základe podmienok.

Možnosti statusu:

Čakajúce: Odpoveď
na recenziu bola
odoslaná, ale nebola
ešte uverejnená na
tretej stránke s
recenziami ALEBO

Kasey Kershner replied on May 9, 2022 10:37 AM:	tive • • •
We appreciate your positive review about your recent expe	rience with
us!	

tím pre odpovede na recenzie označil túto odpoveď, že nemá platné poverenia.

Čaká sa na schválenie: Dostupné len vtedy, keď sú zapnuté schválenia odpovedí. Sú to odpovede, ktoré odoslali používatelia, ktorí nemajú povolenia na schválenie alebo rolu "odpovedajúceho". Odpovedajúci môžu upravovať odpovede a rola "schvaľovateľa" má môže upravovať a/alebo schvaľovať odpovede.

Zverejnené: Odpoveď na recenziu bola zverejnená na tretej stránke s recenziami, ale platforma ju na danej stránke neverifikovala ako aktívnu.

Aktívna: Odpoveď na recenziu bola verifikovaná na tretej stránke s recenziami.

Neúspešná: Odpoveď na recenziu sa nepodarilo uverejniť na tretiu stránku s recenziami z dôvodu chybnej integrácie API alebo neúspešnej moderácie.



Odpoveď na recenziu od mena

Odpovede priamo zákazníkom sa zverejnia na každej stránke s recenziami použitím značky "od", ktorá je špecifikovaná nastaveniami účtu každej stránky s recenziami. Na karta **Recenzia** platformy je však značka "od" zvyčajne meno osoby vo vašom účte, ktorá iniciovala odpoveď.

Zákazník toto meno síce nevidí, no iným používateľom vášho účtu pomáha vedieť, kto poskytol odpoveď — najmä ak váš účet má spravované služby.



Ak je uvedený "Majiteľ podniku", znamená to, že odpoveď bola vytiahnutá zo zdrojovej stránky pre recenzie a že nebola iniciovaná z platformy.



Automatické odpovede

Zvážte konfiguráciu automatického odpovedania v rámci svojho účtu v prípade, že zákazník odošle hodnotenie, ktoré obsahuje hviezdičkové hodnotenie, ale neobsahuje ďalšie alebo konkrétne komentáre.

Tieto šablóny odpovedí nájdete na <u>karte</u> **Správca** po kliknutí na položku **Automatické odpovede**. <u>V zozname sa nachádzajú pozitívne odpovede na 4- a 5-hviezdičkové</u> <u>hodnotenie aj negatívne odpovede na 1- alebo 2-hviezdičkové hodnotenia.</u>

<		🕮 General Settings	Automated Responses for
20	Admin		Reviews and Surveys
齿	Sources	뽕 Users	Auto responses for reviews and surveys
<u></u>	Reports >	🖉 Roles	
	Count	ž⊟ Actions	
Q	Search	🖏 Auto Responses	View

Poznámka: Pre hodnotenie 3 hviezdičkami nie sú k dispozícii automatické odpovede. Keďže takéto hodnotenia sú neutrálne, nie je možné stanoviť primeranú reakciu.

Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides

Spravovanie makier

Rozšírte reakcie pomocou schválených vlastných šablón reakcií (makier). Makrá uľahčujú pridávať rôznorodosť do vašich odpovedí na recenzie.

Makrá umožňujú pridávať alebo upravovať štartovací text, ktorý je k dispozícii v v rozbaľovacích ponukách Úvod a Podpis okna **Odpoveď na recenziu**. Tieto možnosti pomáhajú osobám odpovedajúcim na recenzie diferencovať vaše odpovede a odpovedať efektívnejšie.

Select Introduction -	Select Signature Tenant Recommendation (COVID-19) Positive Feedback Auto Response System Don't hesitate to reach out 4 Look forward to next visit 2		Pozor! Ak chcete pridávať alebo upravovať makrá, musíte mať vo svojom účte oprávnenia správcu. Ak potrebujete pomoc,
	Look forward to next visit 2 See you soon	_	potrebujete pomoc, obráťte sa na <u>tím</u> podpory

Pri pridávaní makra postupujte takto:

- 1. V pravom hornom rohu platformy kliknite na Settings (Nastavenia).
- 2. V ľavej navigácii kliknite na Macros (Makrá).

Zobrazí sa zoznam makier (šablón). Predvolene sa vyberajú makrá navrhnuté pre pozitívne odpovede. Prepnúť na negatívne alebo použiť pole Filter pre vyhľadávanie všetkých makier môžete pomocou kľúčového slova.

Positive	Negative	🕀 Add Macro	Q Filter

"Systémové" makrá poskytuje platforma pre všetkých používateľov a nedajú sa upravovať. Všetky nové makrá, ktoré vytvoríte, budú identifikované ako "Nájomník", "Používateľ" alebo "Lokalita" iba pre váš účet.

3. Kliknite na Add Macro (Pridať makro).

- 4. Upravte nasledujúce nastavenia.
 - Typ: Rozbaľovacia ponuka, v ktorej sa zobrazí makro v okne Odpoveď: Úvod alebo Súhrn.
 - Úroveň: Dostupnosť makra. Pre obmedzenie lokality kliknite na Lokalitu a z dodatočného rozbaľovacieho zoznamu vyberte lokalitu. Pre obmedzenie svojho používateľského profilu zvoľte Používateľ. Pre sprístupnenie makra používateľom vo vašom účte kliknite na Nájomník.
 - Sentiment: Kategorizujte makro ako odpoveď na kladnú alebo negatívnu recenziu pre účely triedenia. Pozitívne šablóny sa zobrazia len v rozbaľovacej ponuke pre odpovede na recenzie s hodnoteniami 4 5 hviezdičiek. Negatívne šablóny sa zobrazia len v rozbaľovacej ponuke pre odpovede na recenzie s hodnoteniami 1 3 hviezdičky.
 - Názov: Názov makra, ktorý sa zobrazuje osobám odpovedajúcim na recenziu v rozbaľovacom zozname.
 - Telo: Text, ktorý sa po zvolení makra vloží do okna Odpoveď. Text nemôžete formátovať, môžete však zahrnúť premenné. Premenné sú zástupné znaky pre prvky, ktoré sa prepíšu so súvisiacimi dátami v čast odpovede.

Poznámka: Syntax premennej je formátovaná ako: {{názov premennej}}. Môžete pridať vertikálnu čiaru ("|") a alternatívny text v prípade, že súvisiace dáta pre premennú nie sú k dispozícii. Ako vidíte v zobrazenom príklade, ak meno recenzenta nie je uvedené na zozname, správa namiesto mena použije oslovenie "Ahoj".

Туре	Introduction •
Level	Location User Tenant
Sentiment	Positive Negative
Name	Thanks and appreciation
Body	{{reviewer-name Hi}}, thank you so much for the positive review! We appreciate your business.
	You can insert variables in your macro 🕧
	Cancel 🗸 Save

5. Kliknite na Save (Uložiť).

Makro sa pridá do zoznamu a stane sa dostupným v okne **Odpoveď na recenziu** podľa uvedenej úrovne (lokalita, používateľ alebo nájomník).



Osvedčené postupy pri odpovedaní na recenzie

89 % spotrebiteľov "veľmi" alebo "pomerne" pravdepodobne využije služby podniku, ktorý reaguje na všetky svoje online recenzie (<u>BrightLocal</u>, 2022).

Odpovedanie na recenzie je základným krokom pri vytváraní a udržiavaní verných zákazníkov. Spotrebitelia potrebujú vidieť odpovede, ktoré sú zdvorilé a ponúkajú priame spôsoby, ako ich kontaktovať. Ak firma odpovedala, zákazníci sa často pozerajú priaznivejšie dokonca aj na negatívnu recenziu.

Zvýšenie miery odpovedí môžete urobiť okamžite pre to, aby ste zlepšili svoje online skóre reputácie. Snažte sa odpovedať na **100 % negatívnych recenzií** a **aspoň na 20 % pozitívnych recenzií**. Postupom času si dajte za cieľ konzistentne udržiavať tieto miery a zlepšovať ich.

Všeobecné osvedčené postupy

Bez ohľadu na to, aké ste dostali hodnotenie, existuje niekoľko osvedčených postupov pri odpovedaní na recenzie.

1. Odpovedajte rýchlo, ale nie unáhlene.

Dajte si za cieľ odpovedať na recenzie v určenom čase (napríklad do 48 hodín). Premyslenou odpoveďou dávate najavo, že počúvate a že vám na zákazníkovi záleží. V rámci štúdie Retail Consumer Report sa zistilo, že 33 percent spotrebiteľov, ktorí dostali rýchlu odpoveď na negatívnu recenziu, následne zverejnilo pozitívnu recenziu.

2. Odpovedajte zdvorilo.

Nezabúdajte, že neodpovedáte jednej osobe. Vaše odpovede uvidia aj ostatní alebo potenciálni zákazníci. Vždy sa vyjadrujte zdvorilo, aj keď bola recenzia zákazníka nepriaznivá alebo nespravodlivá.

3. Určte, kto bude na recenzie odpovedať.

V závislosti od počtu recenzií, ktoré dostávate, možno budete musieť vo vašej firme určiť osobu, ktorá bude odpovedať na recenzie, alebo rovnomerne rozdeliť úlohu medzi svojich zamestnancov. V ideálnom prípade by každý, kto odpovedá, mal mať vynikajúci písomný prejav.



Využite pracovný postup schvaľovania, najmä ak sú informácie o zákazníkoch citlivé.

Napríklad firmy z oblasti zdravotnej starostlivosti si musia dávať pozor na to, aby neporušovali nariadenia HIPPA, ak recenzie obsahujú osobné zdravotné údaje (PHI). Pracovný postup schvaľovania umožňuje vytvárať odpovede väčšiemu počtu zamestnancov, pričom sa spolieha na vyškoleného pracovníka, ktorý recenzie pred zverejnením rýchlo skontroluje.

5. Skontrolujte preklepy.

Niektoré lokality s recenziami neumožňujú vykonať zmeny po zverejnení recenzie alebo odpovede. Nájdite si čas na kontrolu pravopisu a gramatiky.

Odpovedanie na pozitívne recenzie

Zákazníci, ktorí píšu pozitívne recenzie, patria medzi vašich najlepších. Ak chcete, aby sa títo zákazníci vracali, mali by ste uznať hodnotu ich spätnej väzby. Odpoveď je príležitosťou poďakovať zákazníkovi – nielen za to, že využil vaše služby, ale aj za to, že si našiel čas na zdieľanie svojich skúseností.

1. V odpovedi zopakujte, čo zákazník považoval za pozitívne. Zahrnutím niektorých detailov im aj budúcim zákazníkom ukážete, že niekto recenzie číta:



"Ďakujeme, že ste sa s nami podelili o svoje skúsenosti! To, že ste sa zmienili o našom zákazníckom servise, pre nás veľa znamená. Bolo nám potešením poskytnúť vám naše služby a dúfame, že sa čoskoro vrátite."

2. Recenzentov, ktorí nepridali žiadny komentár (alebo pridali len minimálny komentár), sa spýtajte, v čom sa môžete zlepšiť. Zistite, vďaka čomu by bola ich ďalšia skúsenosť s vami skutočne výnimočná, alebo sa ich spýtajte, čo by bolo potrebné na získanie chýbajúcich hviezdičiek.



"Ďakujeme za pozitívnu recenziu! Dajte nám, prosím, vedieť, či môžeme niečo spraviť pre zlepšenie vášho zážitku pri ďalšej návšteve."



Odpovedanie na negatívne recenzie

Aj keď nemáte kontrolu nad tým, čo o vás ľudia na internete hovoria, môžete (a mali by ste) sa zapojiť do konverzácie a brániť svoju reputáciu. Niekoľko nízkych hodnotení dodáva vašej firme dôveryhodnosť, keď si vaše recenzie prezerajú vaši potenciálni zákazníci. Aj keď bola recenzia tvrdá alebo nespravodlivá, ukážte zákazníkovi (a budúcim zákazníkom), že sa v každej situácii správate úctivo a profesionálne.

1. Neberte si negatívne recenzie osobne!

Tým, že sa budete brániť, môžete neúmyselne napísať niečo, čo by mohlo byť horšie ako samotná recenzia. V prípade väčšiny negatívnych recenzií pozvite zákazníka, aby vás kontaktoval (alebo ak viete, o koho ide, kontaktujte ho priamo). Táto technika ukáže, že máte odhodlanie vyriešiť problém a zároveň zachovať dôvernosť detailov:



"Je nám ľúto, že ste s nami mali negatívnu skúsenosť, ale ocenili by sme možnosť zmeniť ju. Manažér pre skúsenosti zákazníkov vás bude priamo kontaktovať, aby vám pomohol váš problém vyriešiť. Prípadne sa neváhajte obrátiť priamo na nášho manažéra služieb na čísle [telefón] alebo adrese [e-

Keď bude zákazníka kontaktovať offline a dohodnete sa na riešení, požiadajte ho, aby recenziu upravil alebo odstránil. Za napísanie alebo úpravu recenzií však nikdy neposkytujte stimuly. Jednoducho vysvetlite, že spätná väzba je pre vás osobne veľmi cenná. Ak zákazník po poskytnutí riešenia recenziu neupraví, vráťte sa k pôvodnej online konverzácii a poďakujte mu za možnosť problém vyriešiť. Ostatní zákazníci tak uvidia, že problém je vyriešený.



2. Pred odpovedaním na recenziu si overte fakty.

Určite, či existujú primerané kroky, ktoré možno podniknúť na vyriešenie situácie bez toho, aby ste sa museli so zákazníkom vysporiadať alebo ho odmeniť:



Zákazník zvyčajne bude tolerovať, že problém nie je úplne vyriešený, pokiaľ je príslušný základný proces považovaný za spravodlivý. Neberte na seba žiadnu vinu, ale úprimne si priznajte chyby, keď ich urobíte.

3. Neignorujte výhražné alebo urážlivé recenzie.



"Ďakujeme, že ste si našli čas a zanechali nám túto podrobnú spätnú väzbu so svojimi skúsenosťami s naším servisným oddelením. Môžete nás kontaktovať na čísle [telefón] alebo adrese [e-mail] a môžeme tento problém ešte prediskutovať."

Ak sa vám recenzent v komentári vyhráža, odpovedzte rýchlo a s úctou. Ak je to potrebné, v závislosti od obsahu môžete zvážiť, či požiadate o pomoc svoj právny tím. Je vo vašom najlepšom záujme umlčať nepriateľsky ladené situácie skôr, ako sa vám vymknú spod kontroly.



Spory ohľadne recenzií

Ak bola konkrétna recenzia priradená omylom (t. j. bola určená pre inú spoločnosť) alebo obsahuje ohováranie či nevhodné výrazy, môžete sa obrátiť na lokalitu s recenziami a požiadať o odstránenie recenzie. O odstránenie recenzie však požiadajte LEN v prípade, že je to v súlade so zmluvnými podmienkami danej lokality a že recenzia porušuje jej pravidlá (obľúbené stránky s recenziami, ich usmernenia a odkazy na ďalšie podrobné zásady nájdete nižšie).

Nežiadajte o odstránenie recenzie len preto, že sa vám nepáči, čo bolo povedané.

Google	 Medzi zakázaný a obmedzený obsah spoločnosti <u>Google</u> patrí: Občianska diskusia: obťažovanie, nenávistné prejavy, urážlivý obsah, osobné informácie Klamlivý obsah: predstieranie angažovanosti, vydávanie sa za niekoho iného, zavádzanie Obsah pre dospelých: Obscénnosť, obsah s tematikou pre dospelých, násilie a brutalitu Regulovaný, nebezpečný, nezákonný a teroristický obsah
ß	 Spoločnosť Facebook sa zaväzuje k: Autenticite, Bezpečnosti, Ochrane súkromia A dôstojnosti Obsah, ktorý je v rozpore s týmito hodnotami, spoločnosť Facebook odstráni.
glassdoor	 Služba <u>Glassdoor</u> vyzýva recenzentov, aby sa zamysleli nad prácou z rôznych uhlov pohľadu a uviedli klady a zápory, aby poskytli vyvážené hodnotenie. Glassdoor: Nepovoľuje recenzie obsahujúce negatívne komentáre o identifikovateľných osobách mimo skupiny, určité vulgarizmy, hrozby násilím alebo diskriminačné vyjadrenia Neakceptuje recenzie, ktoré odhaľujú dôverné, neverejné interné informácie spoločnosti
cars.com	 <u>Cars.com</u> odstráni alebo upraví vašu recenziu, ak obsahuje zakázaný obsah, ako napríklad: Obscénnosti, diskriminačné výrazy alebo hanlivé či nevhodné komentáre Akúkoľvek formu obťažovania, vyhrážania, oplzlosti alebo fanatizmu; vyjadrenia, ktoré predstavujú nezákonnú činnosť alebo k nej nabádajú Reklamu, nevyžiadaný obsah alebo kontaktné informácie
healthgrades	 Na <u>Healthgrades</u> nezverejňujte obsah, ktorý: Je urážlivý, hanlivý, obťažujúci, výhražný alebo provokatívny. Používa obscénne, vulgárne alebo diskriminačné výrazy Má zavádzajúci, klamlivý alebo podvodný obsah Obsahuje osobné informácie, prepojenia na osobné webové stránky atď. Uvádza alebo propaguje konkrétne značky vrátane farmaceutických výrobkov Zmieňuje sa o právnych záležitostiach alebo konaniach
Apartments.com ^{**}	 Recenzie na <u>Apartments.com</u> nesmú: Byť nepravdivé alebo zavádzajúce Porušovať alebo poškodzovať duševné vlastníctvo tretej strany Porušovať akékoľvek zákony, nariadenia alebo predpisy vrátane predpisov o spravodlivom bývaní, antidiskriminačných predpisov a ďalších Obsahovať informácie z iných webových stránok, kontaktné informácie alebo nevyžiadaný obsah

V konečnom dôsledku platí, že ak nemôžete vyriešiť problém zákazníka a zmeniť negatívnu recenziu na pozitívnu, mali by ste to nechať tak. Pokus o odstránenie negatívnej recenzie môže situáciu ešte zhoršiť a viesť k ďalším komentárom. Namiesto toho sa zamerajte na získanie veľkého množstva pozitívnych recenzií.

Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides

Správa súhrnov recenzií

Súhrny sú typ notifikácie, ktoré umožňujú vám alebo iným používateľom na vašom účte prijímať e-mailový súhrn, ktorý zachytáva aktivitu recenzií na stránkach tretích osôb.

Pozor! Ak chcete pridávať alebo upravovať notifikácie, musíte mať vo svojom účte oprávnenia správcu. Ak potrebujete pomoc, obráťte sa na <u>tím podpory</u>.

Súhrny používateľov

Súhrny používateľov sú spojené s konkrétnym účtom používateľa. Nakonfigurované súhrny na úrovni používateľa sa doručujú iba na e-mailovú adresu zvoleného používateľa. Na používateľa môžete nakonfigurovať rôzne súhrny. Súhrny nie sú dostupné na konfiguráciu pre viac než jedného používateľa naraz.

Ako konfigurovať súhrn používateľa:

- 1. V pravom hornom rohu platformy kliknite na Settings (Nastavenia).
- V ľavej navigácii kliknite na Users (Používatelia), kliknite na používateľa, pre ktorého chcete vytvoriť e-mail so súhrnom, kliknite na My Notifications (Moje notifikácie). Zoznam všetkých výstrah pre zvoleného používateľa je zobrazený predvolene.

Poznámka: Môžete takisto nakonfigurovať súhrn pre prihláseného používateľa (samého seba) tak, že kliknete na My Account > Notifications (Môj účet > Notifikácie). Všetky konfigurácie súhrnov, ktoré sú tu, sa zobrazia na vašej obrazovke Používateľ > Notifikácia a naopak.

- 3. Kliknite naAdd Notification (Pridat' notifikáciu).
- 4. Kliknite na Alert For (Výstraha pre).
- 5. Upravte nasledujúce nastavenia.
 - **Frekvencia** Frekvencia, pri ktorej sa posiela súhrnný e-mail: Raz za deň, Raz za týždeň, Raz za mesiac a Raz za štvrťrok.
 - Súhrn pre Dostávať dáta súhrnu ku všetkým miestam (kliknite na možnosť All (Všetko)) alebo môžete vybrať individuálne miesta. Ak sú k dispozícii viaceré možnosti filtra Súhrn pre, vo svojom účte máte vlastné filtre, ktoré umožňujú vybrať vlastné segmenty na priradenie k súhrnnému e-mailu.



Pozor! Ak už máte vo svojom používateľskom profile zadané autorizované miesta, NEZADÁVAJTE ich znova v nastaveniach notifikácií. Úroveň používateľského profilu automaticky kaskáduje nastavenia miest pre všetky súvisiace notifikácie, vďaka čomu nemusíte upravovať vlastnosti jednotlivých notifikácií. Ak v rámci notifikácie upravíte nastavenia miesta, zmeny na úrovni používateľského profilu sa už na vybranú notifikáciu nebudú vzťahovať.

- Zoskupiť podľa Parameter zoskupenia používaný na zobrazenie údajov: V tomto prípade sa používa zoskupenie údajov: Štát, Mesto, Lokalita a všetky vlastné filtre nastavené pre váš účet.
- Zahrnúť vzájomné porovnanie Pridá tabuľku obsahujúcu porovnanie pre každý filter, ktorý nie je zvolený v nastavení Zoskupiť podľa.

ଥ∉ My Account			/ Users / Laura Raymond
	General Infor	mation	My Notifications
· unatern	Summary Alert		
뿅 Users	Rule Name	Summe	an Alart
		Summa	ary Alert
	Channel	🖉 Ema	il
15 Austria Neutralitation	Frequency	Daily	-

6. Kliknite na Save (Uložiť).

Súhrn sa stane aktívnym a pošle e-mail zvolenému používateľovi podľa zvolenej frekvencie.

Poznámka: Ak chcete používateľovi okamžite odoslať súhrnný e-mail, kliknite na ikonu Odoslať teraz. (Ak ste vybrali veľký počet miest, môže tento proces trvať niekoľko minút.) Ak chcete upraviť nastavenia súhrnu alebo deaktivovať konfiguráciu súhrnu, kliknite na ikonu Upraviť. Pre trvalé vymazanie konfigurácie súhrnu kliknite na ikonu Delete (Vymazať).



Prehľad widgetov recenzií

Zvážte vytvorenie widgetu recenzií na zobrazenie recenzií vašich zákazníkov priamo na vašich webových stránkach.

Zverejnenie dynamických recenzií na základe kritérií priamo na vašej webovej stránke umožňuje potenciálnym zákazníkom/klientom získať rýchly náhľad toho, čo ostatní zákazníci hovoria o vašom podniku na rôznych stránkach pre recenzie.

Pozor! Ak chcete pridávať alebo upravovať widgety, musíte mať vo svojom účte oprávnenia správcu. Ak potrebujete pomoc, obráťte sa na <u>tím podpory</u>.

	Christie Mulvey, MD KootenaiClinic Medical Director of Oncology Services Cancer Services Methods Services Rating: 5.0/5 - 3,452 Reviews				
Profile	Locatio	n and Contact	Reviews		
Explains	5.0/5	Listens	Shows respect 5.0/5		
Knows medic	al history 5.0/5	Spends enough time	G		Q
G the saved my life. Treasons why my fa her, and inspite of after the last dose to show he cared.	Her excellent office mily and I will always this aggressive natu of chemo. She was	staff, his keen ability to diagnose a pr be indetset to her. When we left our re of my leukemia AML I am still alive an incredible professional. Shewas al	oblen cryli eight wege	I Find a Brand der Spark. Medical Director of Oncolog 208 reviews. Profile; Make an Appointm ating: 5.0/5 - 3,452 Reviews	y Services. ent; Review
G the second a	nd friendly.				

Prémiové platené služby

Nechajte našich expertov z platformy prémiových platených služieb pracovať pre vás.

Hoci sa snažíme, aby naša platforma bola intuitívna a efektívna, chápeme, že váš čas je vzácny; zdroje a šírka pásma možno obmedziť. Spoločnosť Reputation má špecializovaný tím odborníkov, ktorí sú pripravení pomôcť vám spravovať vaše záznamy, optimalizovať SEO, zverejňovať, publikovať a upravovať vaše príspevky na sociálnych sieťach – a zároveň spravovať vaše reakcie na recenzie. Prostredníctvom tohto balíka služieb s pridanou hodnotou, ktoré sú založené na našej platforme a produktoch, môžeme zaručiť spokojnosť zákazníkov. Títo odborníci vám pomôžu:

- Zaručiť viac ako presnosť (spravované firemné záznamy)
- Maximalizovať atraktivitu vašich firemných profilov (spravované služby pre Google)
- Využiť silu sociálnych sietí (správa sociálnych sietí)
- Značka, ktorá sa najviac zaujíma, vyhráva (správa odpovedí na recenzie)



Viac informácií o prémiových platených službách vám poskytne riadiaci pracovník vášho účtu.



Ďalšie zdroje

Pozrite si náš kompletný súbor používateľských príručiek a dozviete sa o platforme Reputation viac.

- Opatrenia
- Správa
- Značka a sociálne siete
- Firemné záznamy
- Informačné panely
- Skúsenosť
- Prijaté správy
- Mobilná aplikácia
- Stránky a lokátory

- Pripojenie k Reputation
- Prehľady
- Skóre reputácie
- Žiadosti
- Monitorovanie sociálnych sietí
- Sociálny balík
- Prieskumy
- Widgety

